

●向毓轩 (厦门大学 图书馆, 福建 厦门 361005)

高校图书馆读者工作的多元一体化服务

[关键词] 图书馆; 多元一体化; 服务

[摘要] 高校图书馆正处在由传统型向现代化型转变的重要历史时期, 读者服务工作呈现出需求多元化、服务项目多元化、服务手段与方式多元化的格局。针对这种现状, 高校图书馆必须实行多元一体化服务。本文就多元一体化服务的特征及实行多元一体化服务需解决的问题进行了论述。

[中图分类号] G258.6; G252

[文献标识码] A

[文章编号] 1005-8214(2002)05-0035-02

随着以计算机与网络技术为代表的信息技术、现代通信技术的日臻完善, 随着“科教兴国”战略的蓬勃兴起, 我国高校图书馆在其职能、读者需求、文献类型等方面都发生了相应的变化, 高校图书馆正处在由传统图书馆向现代图书馆转型的重要历史时期, 亦即传统事物与新生事物并存的时期, 因而读者服务工作也呈现出多元化的格局。

一、当前高校图书馆读者工作多元化的具体表现

高校图书馆读者工作多元化表现为: 读者需求的多元化、服务项目的多元化、服务手段及方式的多元化。

1. 读者需求的多元化。今天我们面对的是知识经济时代, 高新技术的发展速度极快, 一向对新知识、新技术较为敏感的高校师生对知识、信息的渴求从来没有像今天这样迫切。同时, 科学与技术也在向跨学科和综合化方向发展, 像纯数学这样的学科已经不多, 分支学科、交叉学科层出不穷, 这种高度专门化及综合化的趋势使读者需求也发生了相应变化。他们的研究课题往往需要借鉴其它学科领域的方法, 因此, 既希望能在图书馆查阅到综述性文献, 又希望得到具体数据, 还希望能尽快掌握国内外有关研究的新成果、新进展、新动向。其需求呈现出多元化的趋势。

2. 服务项目的多元化。在信息化社会的今天, 文献资料保存职能已不再是评价高校图书馆质量高低的首要条件, 居于主导地位的是文献信息的传递职能, 即如何通过有效的服务方式, 充分利用本馆馆藏及他馆馆藏为读者提供最满意的服务。这一职能侧重点的变化, 要求从根本上改变过去“重藏轻用”的传统服务方式, 以新的先进的服务方式, 广泛、准确、及时地实现文献信息的搜集、开发与传递。因此服务项目的多元化已经成为必然要求。目前, 高校图书馆不仅保持着传统的内阅、外借及书目查询服务, 同时还担负着参考咨询、多媒体资料阅读、网络信息传递、情报检索、情报编译、定题跟踪、回溯检索、课

题查新、编制二、三次文献及读者导读、用户培训、开设检索课等多种服务, 随着读者需求的不断增加, 还将开拓新的服务项目。

3. 服务手段及方式的多元化。现代化技术的引入, 使图书馆的服务手段和服务方式发生了重大变革, 尤其是全球信息网络的建设, 世界各地的文献信息机构将联为一体, 网络上所有的图书馆都有可能成为某一图书馆获取文献信息的源泉, 计算机检索方式正逐步取代手工检索方式。现代图书馆开放观念的形成, 使许多图书馆采取了较为开放的服务方式, 如大多数馆实行了开架服务、全天候服务及借阅合一的服务方式, 甚至开放了样本书库。但对于一些特殊的书刊仍然保持着传统的封闭式管理, 如古籍阅览室和部分解放前的书刊资料。手工方式并没有完全被抛弃, 因此出现了手工方式与计算机方式并存的局面。面对技术条件、读者对象、载体形式、用户需求的不同, 高校图书馆的服务手段和方式正在发生着深刻的变化。

转型时期读者工作的多元化格局, 反映了当前高校图书馆工作的复杂性。为了适应现代化发展的需要, 最大限度地满足读者的需求, 我们除了做好各项基础服务工作外, 还必须加强在各个工作环节上的连接, 更重要的是加强对各项服务的精心组织和安排, 使之形成整体配合的有机体, 形成多元一体化的服务手段。

二、多元一体化服务的特征

多元一体化的服务是目前国外许多文献信息服务机构普遍追求的一种服务模式。它的理论基础是20世纪90年代以来在图书馆界流行的“全面质量管理”思想的具体实施。它是为了达到读者的最高满意度所进行的长期的、全面的及彻底的内部改革, 使整个机构各个功能和过程从规划、组织、执行、服务到考核能够做到整体的配合, 进而形成人人参与追求高品质服务的组织文化。这里所说的多元一体化服务绝不是将图书馆的各个服务项目简单地相加, 它必须是通过服务工作的内部改进, 使读者获得最高程度的满意。

1. 服务内容的整体化。多元一体化服务必须是将一个个服务单元, 根据需要, 通过精心规划与设计, 有序地组织起来以满足读者的多方面、多层次的需求。如在检索方面, 集各种文献的检索以及各种手段的检索为一体; 在读者培训方面, 集用户导读、情报检索培训为一体。如果条件具备, 还可进行远程信息咨询及原始文献的提供, 实现资源共享。最终将文献服务与情报服务融为一体, 使信息咨询、情报检索、读者培训和文献提供得以整体配合。

2. 服务机构职能的综合化。多元一体化服务体系中,

●宋彩琴 (宁夏职工科学技术学院 图书馆, 宁夏 银川 750004)

浅议高校图书馆的服务目标改革

[关键词] 高校图书馆; 服务目标改革

[文章编号] 1005-8214(2002)05-0036-02

[摘要] 条件较差的高校图书馆能否发挥其信息资源中心的作用? 回答是肯定的。只要因地制宜, 采取相应的举措, 图书馆的现代职能就可以发挥出来。

[中图分类号] G258.6; G252

[文献标识码] B

高校图书馆、资料室是面向教学和科研、教师和学生学术性服务机构, 所提供的信息有相当多的是由多种学科知识信息有机结合起来的信息。这就要求高校图书馆员和资料管理员不断提高自身业务素质, 改变和摒弃以往形成的那种单纯以订购、分类登记、典藏借阅为服务目标

各业务职能部门所履行的职责应当是经过精心安排的。各部门在完成本职工作的同时, 也能进行相关服务。如文献提供部门, 既能提供借阅服务, 也应当能够解答读者在查找和利用文献信息的过程中遇到的疑难问题; 信息参考部应当兼顾客户教育、参考咨询、信息检索及文献提供等。

3. 服务方式与读者需求的协调化。多元一体化服务是以读者为中心的服务, 强调的是使读者得到最便捷、周到、省力、高效的服务, 同时在服务时间、服务手段、服务环境、服务设施、服务水平等方面都力求对读者具有较大的吸引力。另外, 多元一体化服务应当是开放式的服务, 强调服务方式与读者之间的相互默契, 读者不必以馆员为介就可以进行自我服务。

4. 服务人员的多能化。多元一体化服务要求图书馆员必须克服技能单一的弊端, 做到一专多能。既是文献信息系统的组织者、建设者和传递者, 又是文献信息使用的向导和顾问。

三、实现多元一体化服务需解决的问题

1. 转变观念, 吸收新的管理思想和服务理念。多元一体化服务包含着全新的管理思想和服务理念, 具有极强的现代意识和现代观念。图书馆由传统向现代化的转型是一项实实在在的工作, 它不仅是用现代化的技术手段装备图书馆, 更重要的还在于将适合图书馆发展的现代管理思想引入图书馆, 从而达到为读者提供最满意的服务的目的。这里存在着从传统的以管理为中心的观念向现代的以读者为中心的服务观念的彻底转变, 这一观念的转变将使我们的服务从封闭走向开放, 从功能单一走向多元化, 从文献的重藏轻用变为文献的充分利用, 从用各种规章制度限制读者改为向读者提供一切方便。只有这样, 图书馆的转型才能落在实处。

2. 实行全面和彻底的内部改革, 进行机构重组和工作流程重组。实施多元一体化服务的关键是进行长期、全面和彻底的内部改革。所谓“内部改革”, 除了积极进行自动化、网络化服务手段的现代化建设外, 最重要的是要进行机构重组和工作重组。重组的核心是原来以职能分工

的运作体系改变为以作业流程为基础的组织形式, 组织结构扁平化, 减少管理层次, 裁减冗余人员, 使其变得灵活、敏捷, 提高组织的效率和效能。除此之外, 信息技术的支持在业务流程重组中可以使许多工作集中起来整体解决, 在计算机和网络条件下, 为实现以“工作设计整体化”为核心的业务流程重组提供了技术手段。

4. 建设一支高素质的一岗多能的职工队伍。多元一体化服务要求有一岗多能的高素质服务队伍, 因此实施多元一体化战略始终要把扩充和提高馆员的知识和技能放在十分重要的位置。面对全新载体的文献、全新观念的读者、全新学科知识的咨询, 馆员必须能够运用全新的手段和全新的方式提供服务。与此同时, 图书馆还应打破传统管理模式, 将一人一岗的岗位责任制改变为一人多岗的岗位责任制, 这样做不仅扩充和提高了馆员的知识和技能, 也十分有利于青年馆员的培养, 而且由于岗位的交叉, 增进了相互了解, 非常有利于做到整体的配合。应当说, 高素质的一岗多能的人才是进行多元一体化服务的保证。

多元一体化服务体制是在图书馆转型中逐步实现的, 其实现的基础是文献信息服务的自动化与网络化。只有在自动化、网络化的环境中, 才有可能实现真正的多元一体化服务。

[参考文献]

- [1] 王立清. 新技术革命与图书馆业务流程重组[J]. 图书情报工作, 2000, (2).
- [2] 范郁林. 论信息时代我国高校图书馆服务方式的转变[J]. 大学图书馆学报, 1998, 16(4).

[作者简介] 向毓轩(1952-), 女, 重庆万州人。1985年毕业于厦门大学夜大学中文专业。1986年赴武汉华中师范大学图书馆系进修一年。现任厦门大学图书馆副馆长, 馆员。曾在国家和省级以上刊物发表论文14篇, 参加《古书人物辞典》撰稿。

[收稿日期] 2001-07-18 [责任编辑] 邵晋蓉